

臺灣臺南地方法院臺南簡易庭民事判決

108年度南消簡字第6號

原告 林永芬

被告 雲海旅行社有限公司

法定代理人 徐海貴

上當事人間請求返還旅費等事件，本院於民國109年6月19日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣叁萬零陸佰元，及自民國108年6月19日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

被告應給付原告新臺幣壹仟陸佰柒拾柒元。

被告應給付原告俄羅斯盧布壹仟零伍拾元。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣貳仟叁佰貳拾元，由被告負擔新臺幣叁佰陸拾元，餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分得假執行。

事實及理由

一、原告主張：原告於民國108年1月7日報名參加被告舉辦、訂定於108年6月12日出發前往俄羅斯之「攝影之旅～俄羅斯貝加爾湖・奧利洪島15日」旅行團（下稱系爭旅遊），全團團員約40人，原告於108年5月29日繳清團費全額新臺幣（下同）75,000元。出發前，原告依規定於4月19日繳交護照正本予被告辦理俄羅斯簽證，並有順利取得簽證，原告迄至108年6月12日於高雄小港機場辦理登記手續時，始自被告領隊張蓉倩處拿到護照原本。行程第一天有香港半日遊，臺灣人持台胞證毋須護照即能入境香港，但抵達俄羅斯伊爾庫茲克機場時，海關人員告知原告護照上因被黏貼膠帶，不得入境，原告隨即遭扣押拘留2天2夜，致原告產生幽閉恐懼症。原告護照上之膠帶應為被告擅自黏貼，導致原告因護照上有黏貼膠帶，而無法入境俄羅斯，被告應對原告負損害賠償責任；縱使該膠帶非被告所黏貼，被告亦應詳加審視原告護照是否合乎規定，若認為有瑕疵，理應通知原告重新辦理護照，

當時距離出國時間綽綽有餘，因此，足見被告有未盡善良管理人之注意義務，其得預見其行為之侵害結果卻未避免。爰依旅遊契約或民法第184條第1項之規定，並參考交通部觀光局頒佈之「國外旅遊定型化契約」第23、24、25條規定，請求被告應返還原告支付之旅費61,200元（全額團費75,000元，經扣除台灣至香港來回機票等費用後為61,200元），以及賠償原告支付之入關違規罰款盧布2,100元，並賠償原告精神慰撫金15萬元。又原告出國前已申辦中華電信網路，事件發生後，原告聯繫導遊及被告公司負責人說明情況，後續外交部人員因無法以LINE語音通訊聯絡原告，都是以當地公用電話連絡原告，因而支出電話費3,354元，亦應由被告賠償。

並聲明：(一)被告應給付原告61,200元，及自108年5月29日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。(二)被告應給付原告3,354元。(三)被告應給付原告俄羅斯盧布2,100元（約新臺幣1,000元）。(四)被告應給付150,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

二、被告則以：被告於108年4月19日收到原告護照後，就連同申請資料一起送至俄羅斯簽證處辦理簽證，如果原告護照有問題，俄羅斯簽證處理應會退回護照，不同意辦理簽證，但俄羅斯簽證處有核發簽證給原告，表示當時原告護照是被認為沒有問題的；又原告護照上的膠帶確實不是被告所黏貼，因為被告根本沒有原告護照上黏貼的這種膠帶，被告是使用雙面膠，所以該膠帶不是被告貼的，而且原告護照上的膠帶是舊痕跡，外觀上亦可看出共被黏貼兩次，如係被告所黏貼，理應是新痕；該膠帶既非被告所黏貼，如何要求被告負賠償責任。又原告可以從香港登機，就表示原告的證件是沒有問題的。且是否能夠入境俄羅斯，取決於當地保安官，如果當地保安官不願意讓該人入境時，就可以否決讓該人入境，故原告不被准許入境，應不可歸責於原告。原告被保安官拘留

時，被告領隊及公司人員都有積極奔走協助處理，並未不聞不問，原告返台後，被告負責人亦親自至機場接送其返回住處，處理並無不當等語，以為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

(一)原告主張其報名參加被告所辦理108年6月12日出發至俄羅斯之系爭旅遊，原告於108年4月19日將護照交予被告公司辦理俄羅斯簽證，順利取得俄羅斯簽證後，原告護照仍置於被告公司處保管，直至108年6月12日出發當日原告始拿回護照，抵達俄羅斯後，因原告護照上有黏貼膠帶而遭俄羅斯海關拒絕入境，立即遭到拘留2天2夜等情，業據提出臺南市政府108年7月12日府法消字第1080811730號函、LINE對話紀錄為證，並經本院依職權調取本件消費爭議申訴案件相關資料（本院卷第27-50頁）核閱相符，且為被告所不爭執（本院卷第111頁），自堪信原告此部分之主張為真實。

(二)原告主張其並未於護照上黏貼膠帶，其護照上之膠帶應為被告擅自黏貼，導致其因護照上有膠帶，而無法入境俄羅斯等語，則為被告所否認，並以前詞置辯。惟當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段定有明文。本件原告就被告擅自於其護照黏貼膠帶此部分有利於己之事實，並未能舉證以實其說，是原告此部分主張自無從認為可採。

(三)原告另主張縱使該膠帶非被告所黏貼，被告亦應詳加審視原告護照是否合乎規定，若認為有瑕疵，理應通知原告重新辦理新護照，當時距離出國時間綽綽有餘，因此，足見被告有未盡善良管理人之注意義務，其得預見其行為之侵害結果卻未避免，被告應依旅遊契約或民法第184條第1項之規定，負賠償責任等語。經查：

1. 接受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於委任人應負賠償之責；因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或

給付不能之規定行使其權利，民法第544條、第227條分別定有明文。又債務人之違約不履行契約上之義務，如其行為同時構成侵權行為時，除雙方另有特別約定，足認其有排除侵權行為責任之意思外，債權人自非不得或依「債務不履行」或依「侵權行為」之法律關係，擇一向債務人請求損害賠償（最高法院85年度台上字第3043號判決意旨參照）。

2. 次按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。民法第184條定有明文。惟由上規定可知，民法第184條第1項前段規定之侵權行為成立要件，除須具備加害行為、侵害他人權利、致生損害、有責任能力及須故意或過失等情形外，尚須符合「行為不法」之要件，若不具備該不法之要件者即不構成侵權行為。本件原告主張其得依民法第184條第1項之規定，請求被告賠償團費61,200元、入關違規罰款盧布2,100元、精神慰撫金15萬元及電話費3,354元云云，惟原告之所以有上開部分之損害，僅係因原告護照經俄羅斯海關人員認定原告護照上黏貼膠帶，不得入境，並非因被告有何「行為不法」所致，因此，原告依民法第184條第1項之規定，為上開項目及金額之請求，自屬無據，不應准許。

3. 再按受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之；受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於委任人應負賠償之責，民法第535條、第544條分別定有明文。經查，依國外旅遊契約應記載事項第6點，及國外旅遊契約第11條約定可知，旅行社辦理包辦式旅遊團體並收取旅遊費用時，除雙方另有約定外，應提供包含辦理出國所需證件、安排交通食宿、預定行程等整體旅遊服務，旅行業收取團員護照時應加以檢

查，如發現旅客護照有污損不堪使用（含污損、毀損護照、於護照增刪塗改或加蓋圖戳），自應告知旅客須依外交部領事事務局規定申請換發，惟各國海關護照審查標準寬嚴不一，且標準可能隨官員調任或政治情勢而調整，故旅行社檢查護照時，僅能依過往團體入境經驗判斷，如旅行社認旅客護照有遭旅遊目的地國海關拒絕入境之可能時，將如實告知旅客相關風險，並建議旅客考量是否申請換發護照；申請俄羅斯觀光簽證時須提供護照正本，經俄羅斯簽證處查驗護照無誤後方核發簽證，故若護照有問題，該簽證即無法順利辦理，但是否許可外國人入境係屬各國國家主權行使，因此移民官員均有權拒絕持有合法簽證或享有免簽證待遇之外國人入境；領隊或送機人員於機場發現團員護照有自行以膠帶黏貼之狀況時，因各國海關護照審查標準寬嚴不一，領隊或送機人員將不代予判斷，但會提醒持照人據實向海關說明黏貼膠帶原因，而外交部曾就赴俄旅遊公告相關資訊：「有民眾赴俄國旅遊，因護照輕微破損，或縫線鬆脫，甚至封皮與內頁分離等因素，在入出俄境時，遭俄國移民官員質疑致未能順利通關、險遭遣返之案例，應先檢查護照之完整性，若有任何破損情形，建議最好及早於行前申請換發護照。」等語，有中華民國旅行業品質保障協會109年5月14日旅品字第1090081206號函、俄羅斯簽證及入境須知、外交部領事事務局109年6月12日領一字第1095116125號函（本院卷第213-214、219-227、235-239頁）在卷可稽，堪認被告身為旅行業者，於出發前有注意團員護照是否有毀損、污損之義務。本件被告在108年4月19日取得原告護照正本辦理俄羅斯簽證期間，以及被告之領隊於機場發回護照時，均未注意到原告護照有黏貼膠帶，未提醒原告此情形，自應認被告未盡善良管理人之注意義務，其處理委任事務有過失，應對原告負債務不履行之賠償責任。

（四）再查，被告上開疏失與原告無法順利入境俄羅斯間有相當因

01 果關係，原告依旅遊契約，請求被告應對其所受損害負賠償
02 責任，即屬有據。茲分別就原告請求之項目及數額有無理由
03 審酌如下：

04 1.原告主張因無法入境俄羅斯，損失團費61,200元、入關違
05 規罰款盧布2,100元、電話費3,354元，業據提出中華電信
06 股份有限公司繳費證明單、通話明細報表、罰款單據等件
07 為證，此部分均為原告無法入境俄羅斯之損失或支出之必
08 要費用，是此部分之請求，為有理由，應予准許。

09 2.精神慰撫金部分：

10 按人格權受侵害時，得請求法院除去其侵害；有受侵害之
11 虞時，得請求防止之。前項情形，以法律有特別規定者為
12 限，得請求損害賠償或慰撫金；不法侵害他人之身體、健
13 康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人
14 格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請
15 求賠償相當之金額，民法第18條、第227條之1準用同法第
16 195條第1項前段固分別定有明文。惟上開條文所謂侵害，
17 係指行為人之行為侵害之客體即為身體、健康、名譽、自
18 由、信用、隱私、貞操權及其他人格權，始足當之。至於
19 侵害財產權或財產上利益，反射之結果間接導致前開人格
20 權之損害者，則不與之。本件原告主張其因旅遊中遭留滯
21 而受有精神上損害，請求精神慰撫金15萬元云云，縱認其
22 精神上受有損害，亦非人格法益受侵害之問題，故其無論
23 係依債務不履行或侵權行為之相關規定請求慰撫金，均屬
24 無據，無從准許。

25 (五)第按民法第217條第1項所謂被害人與有過失，必須其行為與
26 加害人之行為，為損害之共同原因，而其過失行為並為有助
27 成損害之發生或擴大之行為者，始屬相當（最高法院107年
28 度台上字第1854號判決意旨參照）。本件原告參加旅行團前
29 往國外前，亦就護照之完整性負有注意之義務，而原告至俄
30 羅斯海關處始發現自身護照有黏貼膠帶，足認原告亦有未盡
31 相當之注意之情形。本院審酌兩造過失之程度，認應各負2

分之1之過失責任為適當。

(六) 未按給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任；給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力，民法第229條第1、2項分別定有明文。又遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。但約定利率較高者，仍從其約定利率；而應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之5，亦為同法第233條第1項及第203條所明定。本件被告對原告所負損害賠償之債務，核屬無確定期限之給付，則被告在受原告催告而未為給付時，始負遲延責任。原告於108年6月18日以LINE傳送訊息予被告，請求退還團費，有LINE對話紀錄在卷可憑（本院卷第159-169頁），應以該訊息傳送認定發生催告效力。因此，原告請求被告自了解其催討團費之意思表示翌日即108年6月19日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，即屬有據，應予准許。逾此部分所為之請求，為無理由，應予駁回。

四、綜上所述，兩造應各負2分之1之過失責任，業如前述，是原告依旅遊契約之法律關係，請求被告給付30,600元，及自108年6月19日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息；及給付電話費1,677元、入關違規罰款盧布1,050元部分，為有理由，應予准許，逾此部分所為之請求，為無理由，應予駁回。

五、本件為判決基礎之事證已臻明確，被告請求鑑定原告護照上膠帶為新痕或舊痕，本院認並無必要，不應准許；又兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，經本院審酌後認與本件判決結果均不生任何影響，爰不逐一論列，附此敘明。

六、本判決係就民事訴訟法第427條第1項所定訴訟適用簡易程序所為被告部分敗訴之判決，依同法第389條第1項第3款之規

01 定，就原告勝訴部分，應依職權宣告假執行。

02 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

03 中 華 民 國 109 年 6 月 30 日

04 臺南簡易庭 法官 張家瑛

05 以上正本係照原本作成。

06 如不服本判決，應於送達後20日內向本庭（台南市○○路○段○○○
07 號）提出上訴狀（須按他造當事人人數附繕本）。

08 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

09 中 華 民 國 109 年 6 月 30 日

10 書記官 陳雅婷